



ASSOCIAZIONE L'ARCOBALENO – ETS

COMUNITÀ DI CAPODARCO DI FERMO

RELAZIONE SUGLI ESITI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Ospiti della struttura residenziale

Periodo di rilevazione: 2026

12 questionari esaminati

Documento di sintesi per uso interno e per il miglioramento continuo della qualità del servizio



1. Premessa e finalità

La presente relazione sintetizza gli esiti dei questionari di gradimento compilati dagli ospiti della struttura residenziale. Lo strumento di rilevazione prende in esame 22 indicatori relativi agli aspetti sanitari, assistenziali, relazionali, organizzativi, ambientali e alla vita comunitaria, con una scala di valutazione da 0 a 5.

Lo scopo della rilevazione è verificare la percezione del servizio da parte degli ospiti, individuare gli elementi maggiormente apprezzati e raccogliere indicazioni utili per orientare eventuali azioni di miglioramento.

2. Metodologia di analisi

Sono state esaminate 12 schede, corrispondenti a 12 questionari. Per la parte quantitativa sono state trascritte le crocette presenti nelle scansioni e sono state calcolate, quando possibile, la media delle valutazioni e la somma dei punteggi.

Il modulo prevede la classificazione del punteggio complessivo in tre fasce: 0–40 basso, 40–70 medio, 70–110 alto. Nei questionari analizzati il campo 'PUNTEGGIO TOTALE' non risulta compilato; pertanto i totali indicati nella tabella sono ricostruzioni effettuate a partire dalle singole valutazioni. Due schede presentano alcune risposte non valorizzate: per tali questionari non viene attribuita una classificazione complessiva, così da non introdurre dati non presenti nella documentazione.

Poiché la documentazione fornita è costituita da scansioni, alcune crocette risultano sovrapposte o poco leggibili. Le statistiche devono quindi essere considerate come una trascrizione tecnica della documentazione disponibile e, ove necessario, possono essere verificate sull'originale cartaceo.

3. Sintesi dei risultati

Il quadro complessivo è caratterizzato da una prevalenza di valutazioni alte. Sulle 259 risposte effettivamente leggibili e utilizzabili nella ricostruzione quantitativa, la media complessiva è pari 4.46/5.

Le valutazioni pari a 5 costituiscono la quota più consistente delle risposte, seguite dalle valutazioni pari a 4. Le valutazioni più basse sono concentrate soprattutto in alcuni indicatori relativi alla temperatura/ventilazione degli spazi, alla disponibilità degli appuntamenti, alla durata/frequenza delle attività e ad alcuni aspetti organizzativi e ricreativi.

Le schede complete presentano tutte una ricostruzione del punteggio complessivo superiore a 70/110 e rientrano quindi, secondo la griglia prevista dal questionario, nella fascia 'ALTO'. Le due schede incomplete vengono mantenute separate nella lettura del dato.

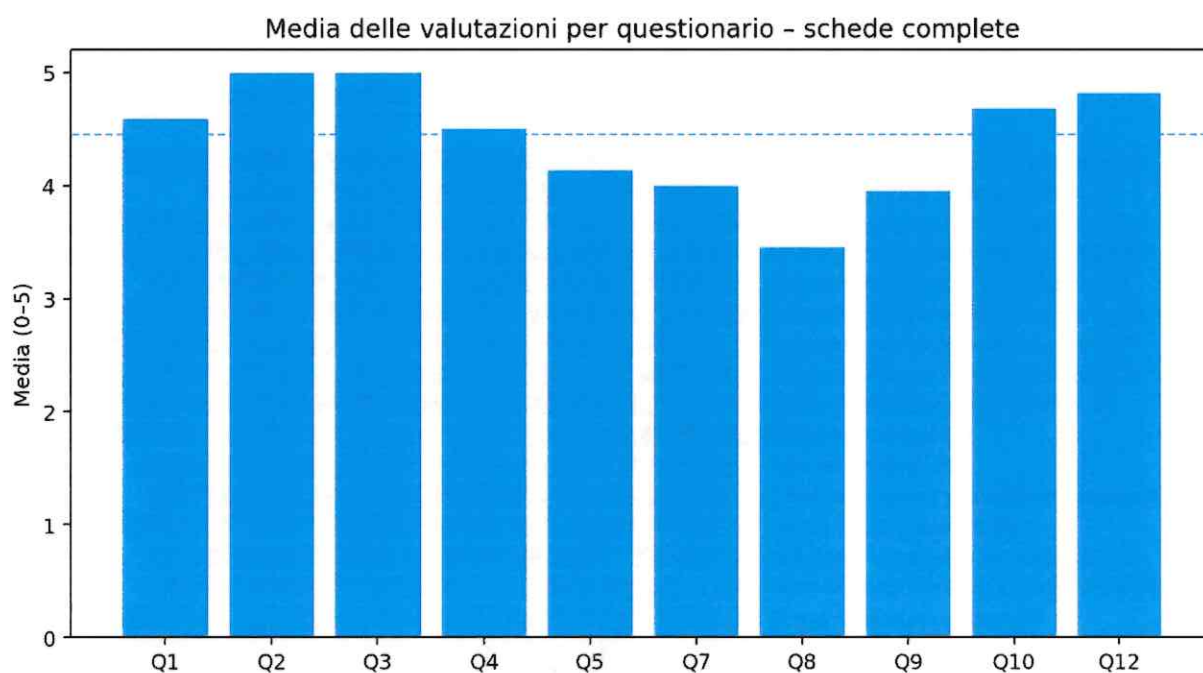


Figura 1 – Media delle valutazioni per questionario. Sono rappresentate esclusivamente le schede con 22 risposte.

4. Tabella riassuntiva dei 12 questionari

Questionario	Risposte	Totale ricostruito	Media	Classificazione
1	22	101	4.59	ALTO
2	22	110	5.00	ALTO
3	22	110	5.00	ALTO
4	22	99	4.50	ALTO
5	22	91	4.14	ALTO
6	18	85	4.72	ALTO
7	22	88	4.00	ALTO
8	22	76	3.45	ALTO
9	22	87	3.95	ALTO
10	22	103	4.68	ALTO
11	22	104	4.72	ALTO
12	22	106	4.82	ALTO

Nota: 'Totale ricostruito' non corrisponde a un valore riportato nel campo TOT del questionario, ma alla somma delle singole valutazioni leggibili. Per il questionario 6 alcune risposte non risultano compilate/leggibili; la media è calcolata solo sulle risposte disponibili e non viene usata per attribuire la fascia prevista dal modulo.



5. Grafici dei risultati

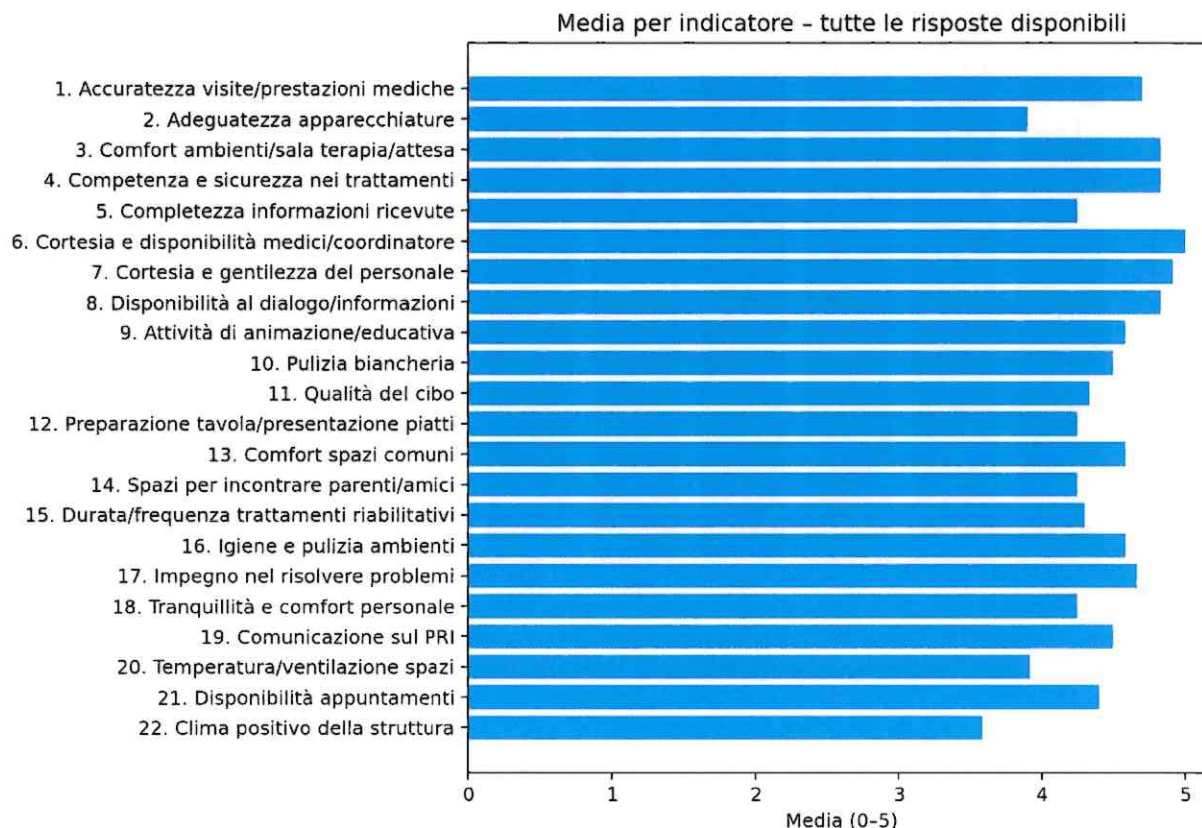


Figura 2 – Media per i 22 indicatori, calcolata sulle risposte disponibili.

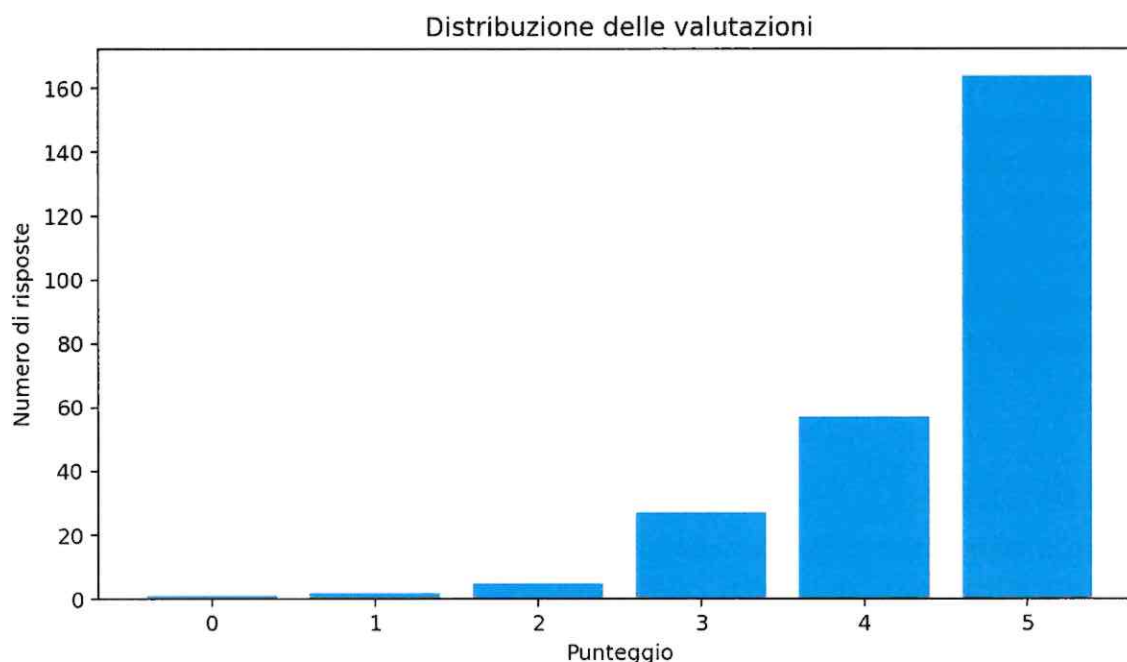


Figura 3 – Distribuzione delle valutazioni registrate nelle schede.

Tra gli indicatori con valori medi più elevati figurano la cortesia e disponibilità dei medici/coordinatore, la cortesia e gentilezza del personale, la competenza e sicurezza durante i trattamenti, il comfort degli ambienti e la disponibilità al dialogo. I valori relativamente più contenuti riguardano soprattutto alcuni aspetti della quotidianità e dell'organizzazione.

6. Analisi qualitativa delle osservazioni

Le risposte aperte confermano, nel complesso, la presenza di un buon livello di apprezzamento della struttura e degli operatori. Sono presenti ringraziamenti espliciti e commenti molto positivi sulla professionalità, la disponibilità e la presenza del personale.

Principali richieste e suggerimenti ricorrenti

- Incrementare le attività di gruppo e i momenti di socializzazione.
- Favorire maggiori uscite terapeutiche e attività esterne alla comunità, anche sportive o ricreative.
- Creare ulteriori occasioni di conoscenza del territorio e di incontro con realtà esterne.
- Prestare attenzione al comfort climatico durante il periodo estivo, con particolare riferimento alle sale maggiormente utilizzate.
- Valutare la sostituzione o l'integrazione di alcune apparecchiature e dotazioni: asciugatrice, apparecchiature per la cucina e altri dispositivi usurati.
- Valutare, compatibilmente con il progetto individuale e con l'organizzazione del servizio, ulteriori momenti di supporto psicologico e terapeutico.



- Considerare richieste relative alla gestione regolamentata di alcune tecnologie e dispositivi personali.

Esempi di contenuti emersi

Un questionario esprime un giudizio pienamente positivo, indicando in sostanza che non sono presenti consigli particolari perché la situazione viene percepita come molto soddisfacente. Altri questionari chiedono più spesso gruppi, uscite e attività all'esterno, mentre alcune osservazioni riguardano il comfort ambientale e la sostituzione di apparecchiature.

Particolarmente significativo è anche il ringraziamento rivolto agli operatori per professionalità, presenza, dedizione e disponibilità: questo elemento qualitativo rafforza il dato quantitativo relativo alle dimensioni relazionali.

7. Punti di forza

- Qualità della relazione con gli operatori: cortesia, gentilezza, disponibilità e ascolto.
- Percezione positiva della professionalità e della sicurezza durante i trattamenti.
- Buona disponibilità al dialogo e alla comunicazione delle informazioni.
- Percezione generalmente positiva del clima della struttura.
- Valutazioni favorevoli degli aspetti relativi alla pulizia e alla cura degli ambienti.
- Apprezzamento espresso direttamente nelle risposte aperte attraverso ringraziamenti e commenti positivi.

8. Aree di miglioramento

- Ampliare le occasioni di attività esterne, sportive, ricreative e di socializzazione.
- Rafforzare, quando compatibile con i progetti individuali, le uscite terapeutiche e le esperienze sul territorio.
- Monitorare il comfort termico degli ambienti nei periodi caldi.
- Programmare la manutenzione e l'eventuale sostituzione delle apparecchiature usurate.
- Valutare le richieste di nuove dotazioni sulla base di utilità, sicurezza, frequenza d'uso e sostenibilità.
- Continuare a utilizzare il questionario come strumento partecipativo per raccogliere suggerimenti dagli ospiti.

Le aree di miglioramento sopra indicate vanno intese come spunti derivanti dalle risposte degli ospiti e non come giudizi di inefficacia del servizio.

9. Conclusioni

L'analisi dei 12 questionari evidenzia un livello complessivamente positivo di soddisfazione degli ospiti. La media delle risposte disponibili si colloca a 4.46/5 e le valutazioni pari a 4 e 5 costituiscono la parte largamente prevalente del dato quantitativo.



Il principale punto di forza riguarda la dimensione relazionale: gli ospiti riconoscono al personale cortesia, gentilezza, disponibilità, capacità di ascolto e professionalità. Anche gli aspetti connessi al percorso riabilitativo e alla comunicazione ricevono, nel complesso, valutazioni favorevoli.

Le indicazioni di miglioramento si concentrano soprattutto sulla possibilità di arricchire la vita comunitaria con maggiori occasioni di gruppo, uscite e attività esterne, nonché su alcuni aspetti concreti del comfort e delle dotazioni. Tali elementi possono essere utilizzati come base per la programmazione degli interventi di miglioramento continuo.

Si suggerisce di mantenere la rilevazione periodica del gradimento e di affiancare, quando possibile, ai punteggi quantitativi una verifica annuale delle proposte ricevute e delle azioni effettivamente realizzate. In questo modo il questionario può diventare non solo uno strumento di rilevazione della soddisfazione, ma anche un supporto alla partecipazione degli ospiti e alla valutazione della qualità percepita.

Allegato – Media dei 22 indicatori

N.	Indicatore	Media
1	Accuratezza visite/prestazioni mediche	4.70
2	Adeguatezza apparecchiature	3.90
3	Comfort ambienti/sala terapia/attesa	4.83
4	Competenza e sicurezza nei trattamenti	4.83
5	Completezza informazioni ricevute	4.25
6	Cortesia e disponibilità medici/coordinatore	5.00
7	Cortesia e gentilezza del personale	4.92
8	Disponibilità al dialogo/informazioni	4.83
9	Attività di animazione/educativa	4.58
10	Pulizia biancheria	4.50
11	Qualità del cibo	4.33
12	Preparazione tavola/presentazione piatti	4.25
13	Comfort spazi comuni	4.58
14	Spazi per incontrare parenti/amici	4.25
15	Durata/frequenza trattamenti riabilitativi	4.30
16	Igiene e pulizia ambienti	4.58
17	Impegno nel risolvere problemi	4.67
18	Tranquillità e comfort personale	4.25
19	Comunicazione sul PRI	4.50
20	Temperatura/ventilazione spazi	3.92
21	Disponibilità appuntamenti	4.40
22	Clima positivo della struttura	3.58

Fermo, 22 Settembre 2026

RGQ: Dott. Rossano Ceteroni